



Een goed slecht nieuws gesprek

14

Er zullen weinig medische professionals zijn die staan te springen bij het voeren van een slecht nieuws gesprek. Het bericht wordt daarom vaak uitgesteld of verpakt in een positief jasje. Toch kan een dergelijk gesprek niet uit de weg worden gegaan. Wanneer u rekening houdt met een aantal spelregels kunt u er voor zorgen dat een 'slecht nieuws gesprek' geen slecht gesprek wordt.

*tekst: Charlotte van den Wall Bake,
heeft haar eigen coaching en consultancy bedrijf
foto: Rogier Alleblas*

Het brengen van slecht nieuws is lastig en het is dus belangrijk om goed voorbereid het gesprek in te gaan. Zowel in uw praktijk als ook privé kunt u tegen situaties aanlopen waarbij u een dergelijk gesprek niet kunt vermijden. Met (een aantal van) ondergenoemde tips zult u merken dat u een vervelend gesprek makkelijker voert.

Geen uitstel van executie

Het is van groot belang dat u uw collega zo snel mogelijk op de hoogte stelt van het 'slechte nieuws'. Wanneer u blijft rondlopen met het onuitgesproken bericht bestaat de mogelijkheid dat u hierdoor in gedachten afwezig bent of zelfs contact vermijdt. Vlotte kans dat de betreffende persoon of anderen het aan u kunnen merken.

Draai niet om de hete brei heen.

Wacht niet onnodig met het meedelen. Dit geldt ook voor het moment in het gesprek waarop u het slechte nieuws vertelt. Uw boodschap komt echt niet zachter aan wanneer u het gesprek begint met een lange inleiding of wanneer u het slachtoffer de conclusie zelf laat trekken met de "hang yourself" methode. U maakt het uzelf en uw medische collega alleen maar moeilijker. Val daarom bijvoorkeur meteen met de deur in huis.

Geef uw gesprekspartner **tijd voor reflectie** en om eventueel te reageren maar laat het gesprek niet langer duren dan nodig is

Synergie

Zorg ervoor dat gezichtsuitdrukking, toon en houding goed aansluiten bij de inhoud van uw boodschap. Een formele setting en een ernstig gezicht zetten de juiste toon voor het 'zwaar weer' dat komen gaat. Deze opstelling komt misschien onvriendelijker over dan u bedoelt, maar is wel duidelijk voor uw medewerker: het nieuws dat u brengt is onprettig en dat straalt u hiermee ook uit! Het is echter wel belangrijk om een goede balans te vinden tussen het zakelijk blijven en tóch empathie te tonen. Door te proberen in te voelen wat de ander doormaakt, kunt u hem of haar helpen met het verwerken van de teleurstelling of het verdriet. Maar sla niet al een arm om iemand heen vóór het gesprek, het is vreemd om u bij voorbaat empatisch op te stellen naar een medewerker die het slechte nieuws nog moet ontvangen. Uw inlevingsvermogen gebruikt u alleen bij de voorbereiding en bij het verwerken van het nieuws.



Tips voor het voeren van een slecht nieuws gesprek

- Het moet de juiste persoon gebracht worden
- Wacht niet onnodig met het meedelen en draai er niet om heen
- Bereid het gesprek goed voor en zorg dat u niet gestoord kunt worden
- Wees zakelijk en gebruik confronterende lichaamstaal
- Vermijd discussie, gebruik neutrale bewoordingen zonder beschuldigingen
- Laat merken dat u luistert (oogcontact, knikken), laat uw gesprekspartner uitpraten en geef tijd voor reflectie
- Vat het gesprek samen
- Laat het gesprek niet langer duren dan nodig is en maak eventueel een vervolgspraak

Om een 'welles nietes' gesprek te voorkomen is het belangrijk discussie te vermijden en uw collega niet te gaan beschuldigen. Geef uw gesprekspartner tijd voor reflectie en om eventueel te reageren maar laat het gesprek niet langer duren dan nodig is. Uw gesprekspartner zal waarschijnlijk tijd nodig hebben om het bericht te verwerken. Slecht nieuws is bijna nooit meteen te bevatten. Herhaling voegt dan niets toe en zal juist afbreuk doen aan uw boodschap. Wanneer u gezegd heeft wat u van plan was, vat u het gesprek samen en beëindigt u het gesprek.

Opbouw van slecht nieuws gesprek

1. Een goede voorbereiding is cruciaal. Neem ruim de tijd om te bedenken wat uw doelstelling is, wat u wilt zeggen en hoe u het nieuws gaat brengen.
2. Geef in een korte, zakelijke inleiding aan wat de reden voor het gesprek is. Bijvoorbeeld: "De reden van ons gesprek is dat ik niet tevreden ben over je functioneren."
3. Noem uw argumenten.
Bijvoorbeeld: "Ik heb besloten om je contract niet te verlengen. De belangrijkste reden is dat je veel fouten maakt als je mij assisteert bij behandelingen. Een ander belangrijk argument is dat je vaak niet klantvriendelijk bent voor de patiënten. Daarom heb ik besloten om afscheid van je te nemen. Je zult dus moeten uitkijken naar een andere baan."
4. Laat de ander het nieuws verwerken. Maar wees wel duidelijk dat uw beslissing vaststaat en er geen weg terug is. Iedereen verwerkt slecht nieuws op zijn eigen manier. Geef ruimte voor emoties en ontlasting en laat merken dat u zijn of haar gevoelens respecteert en dat u meevoelt.
Bijvoorbeeld: "Je bent teleurgesteld." Blijf echter wel zakelijk en toon wel medeleven maar geen medelijden door bijvoorbeeld te zeggen: "Ik had het ook graag anders gewild." Laat de ander pas vertrekken als de ergste emoties zijn gezakt.
5. Geef duidelijk de boodschap mee dat je wilt helpen naar oplossingen te zoeken. Soms zal het nodig zijn, op korte termijn, een vervolggesprek in te plannen.
6. Ten slotte vat u het gesprek samen en rondt u het gesprek af. Het is belangrijk om heldere afspraken te maken over het vervolg. Vertel wat u gaat doen, wat u van uw gesprekspartner verwacht en op welke termijn. **MO**

